

患者満足度調査 回答

外来・事務局

院内売店があったら良いと思う。

→事業規模を含め、設置場所、経営的観点からも、導入は難しいと思われます。何卒ご理解の程、よろしくお願い致します。

照明が暗くて読みづらい。もう少し明るくしてほしい。

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。早速、待合の照明をLED照明の付け替えいたしました。只今、館内の照明を順次LEDに交換する作業をおこなっております。

トイレが少ないような気がする。トイレを新しいものに変えてほしい。

→ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。1階には本館だけでなく、新館にもございますので、ぜひご利用いただければと思います。また、破損箇所等がございましたら、順次対応してまいります。

- ・ 待合の椅子にゴミがたまっていた。
- ・ トイレが汚い。

→不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。清掃は、毎日床掃除と水周りの清掃を実施しております。早速、清掃業者に報告し、院内巡回を実施いたしました。今後も衛生環境の向上に努めてまいりますので、汚れを見つけた際は、お手数ですが最寄のスタッフにお知らせ下さいますようお願い致します。

- ・ 外来待合に雑誌・新聞を置いてほしい。
- ・ 時間をつぶせるような本が少ない。
- ・ 雑誌を置いてほしい。新聞も。
- ・ 病気の情報雑誌等
- ・ 時間をつぶせるような本とか少ない気がする。
- ・ 世界の景観、かわいい植物の写真帳。

→現在、健康雑誌を始め、新聞、料理、スポーツ、情報誌等設置いたしておりますが、置き場所にも問題があるのかもしれませんが。これを機に設置場所や購入書物の見直しを行ないたいと思います。

科が開いていても、担当医がいるかどうかわからないのは不便です。

→担当医の診療表の掲示および休診情報の掲示場所の見直し、ホームページへの情報公開を進めてまいります。

駐車場の照明が消えるのが早い時がある。22:00までは点灯してほしい。

→ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。確認をしましたところ、タイマーの不具合で設定時間がずれておりました。今後は、定期的に点検してまいります。

食事代を支払いに透析が終わってから受付に行くのがしんどいので、支払いの時だけ事務員さんが食事をしている所へ出向いてほしいと思います。

→ご不便をおかけして申し訳ございません。当院では金銭の紛失等が発生しないように、会計は本館 1 階の受付にてお願いしております。セキュリティの面からもご要望に沿うことは難しいと考えております。何卒ご理解・ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

- ・ 待ち時間が長い。
- ・ 段取りが悪く、待ち時間が長い。
- ・ 会計の方が一人で忙しそうなので、もっと速くできるように改善すればいいと思います。

→お待たせして、お詫び申し上げます。診察までの待ち時間につきましては、入院患者さんの病状によっては外来診療を中断することもあり、待ち時間が長くなる場合もございます。会計までの待ち時間につきましては、患者さんお一人お一人の診療内容によって待ち時間が長くなる場合がございますが、今後はこれらについて業務の改善・工夫に努め、待ち時間の短縮、苦痛緩和を図って参ります。

薬の名前を間違って入力された。医療制度を知らなさすぎると思った。

→申し訳ありませんでした。確認作業を徹底して間違いのないようにしてまいります。また、勉強会を開催する等してレベルアップの向上に努めてまいります。

受付の一人だけ愛想が悪い。

→このたびは不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。研修等において、接遇の向上に取り組んでまいります。

幼児の遊べるスペースがあったら良いと思う。

→申し訳ございませんが、おもちゃは消毒など感染管理や部品を飲み込むなど安全面からの管理から考えると難しいと考えます。ご理解の程、よろしくお願い致します。

定期的に来ているのに、「今日は、どういった事で・・・」と聞かれた事。

→毎回お時間をお取りして申し訳ございません。診察の際に必要な事項ですので、ご面倒をおかけいたしますが、ご協力の程、お願い申し上げます。



一般病棟

身体が身動き取れないので、テレビのところには物を置くところが狭くて、もう少し広いといいです。

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。今後は患者さんの希望をお聞きしながらベッド、テレビ周辺的环境整備を行ってまいります。

自由に行ける面会室がほしい。

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。今後は大部屋の患者さんに大勢の面会者がいらっしゃった場合は、面談室が空いていれば使用して頂くように致します。

話がちぐはぐになる。こちらの言い分をきちんと聞いてくれない。

→不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。患者さんの話を最後まで傾聴し、良好なコミュニケーションを図るよう努めてまいります。

マットとベッドが合っていない。ギシギシ音がして周りに気を遣う。

→ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。マットの追加注文し、サイズの合ったものに交換いたしました。

LED に変えてほしい。

→今後、検討したいと思います。

食事がおいしくない。

今春、業者が変更しました。

患者さんからも好評を頂いております。

改めてお食事内容についてお気づきの点がございましたら、何なりとお申し出いただければと思います。



栄養科

透析室

栄養士さんはもう少しメニューや野菜の切り方を考えてほしい。小さく切りすぎや、柔らかすぎてつまみにくい。玉ねぎを使ったら3品のうち、悪い時は3品とも玉ねぎを使ってある事がある。

→申し訳ございません。患者様にとって食べやすいよう食材の切り方や硬さを調整していきます。同じ食材が被らないよう献立を工夫していきます。

栄養士さんの献立表などわかりやすく良いです。

→ありがとうございます。励みになります。

お食事の味が他の病院より良く、献立も配ってくれるので満足です。

→ありがとうございます。これからも患者様に喜んでいただける食事が提供できるよう努めてまいります。

3階療養病棟

味が淡いのはわかりますが、作った人が変わったのかすごく味が変わります。

→申し訳ございません。食材や調味料はレシピをもとにすべて計量しています。味の濃さにムラがないよう、より一層努めてまいります。

食事の味付けは今まで薄くて残していたが、この頃少し味付けが良くなったから、このままの味にして下さい。

→患者様に喜ばれる安心・安全でおいしい食事が提供できるよう、これからも努めてまいります。

温かい食事がほしい。

→申し訳ございません。食事は温冷配膳車という機械の中に入れており、患者さんに適温で提供できるよう努めています。

療養病棟

確認書類の説明が不十分。笑顔が少ない。

→分かりやすく丁寧に説明するように心掛けます。また、ご不明な点はないかの声かけも行ってまいります。

窓側にベッドの位置をたまには変えてもらいたい。

→患者さんの状態や相性などで部屋を決めておりますのでご希望に添えない場合が多いかと思えます。今後、部屋替えを行う際は考慮できるよう検討してみます。

面会時にも少し普段の様子を聞かせてほしい。

→ご家族の方をお見かけしましたら、普段の様子などもお伝えできるようにしていきたいと思えます。

四季の花を愛でる、年に数回美味しいものを食べる…

→お花見や紅葉狩りは、現実的には難しいと思えます。院内で季節を感じていただけるように一層、飾りつけなど工夫してまいります。食事に関しては、季節ごとに行事食をご用意しておりますので、お楽しみにしてください。



透析室

技士さんが作っていた血液検査の結果はどうになりましたか？ファイルと一緒に書いてもらえると助かります。透析効率。

→遅くなり申し訳ございません。現状では、従来の検査結果や透析効率に加えて、ドライウェイト及び日々の体重増加率を載せて新しく配布するようにいたしました。

自分の言葉を信じてくれない。

→患者さんとスタッフの相互理解が必要なため、こちらでも患者さんの言葉より尊重していくよう注意してまいります。

ベッドの間が狭すぎる。

→ご不便をおかけし、申し訳ございません。機械の配置等もあり、これ以上広くは出来ないことをご了承下さい。

車椅子が通る時に幅がいっぱいで、人がいると通りにくい。

→穿刺開始時や回収時、2クールの入替え時に混雑して、通路が狭くなると思われれます。患者さんの邪魔にならないよう周囲に気を配り、なるべく物を置かないよう気をつけてまいります。

人工透析の時、始める時に腕に針を2本入れているが、それが痛い。何とかならないか？

→穿刺針が太いため痛みは伴います。痛み止めのテープがあまり効果の無い時は、他の痛み止めもごございますので、お気軽にスタッフにご相談下さい。

一人ひとりの対応に格差があるので平等にしてほしい。

→ご不快な思いをおかけして、申し訳分けません。患者さんに個人差が出ないように気をつけてまいります。

透析の注射の上手な人、下手な人のむらがあるようです。一生することなので皆様、

努力をお願いします。主人の入れ墨が気になるので。

→穿刺の際、ベテランと若手二人一組の体制をとっています。今後も技術向上に向けてより一層努力してまいります。

看護師二人ほど、笑い声が高くてうるさい。

→ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。私語を慎むよう注意しておきます。

マニキュアを付けている。

→ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。院内ではスタッフの身だしなみチェックの規定を設けておりますので、今後そのようなことが無いよう厳重に注意してまいります。

駐車場から正面入り口まわりで遠い。横の出入り口(エレベーター降りてすぐの出入り口)を開けてほしい。

→透析棟 1 階出入り口は、常駐スタッフがいないので防犯のために施錠しております。大変ご不便をおかけいたしますが、ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

センター内の冷暖房や照明、特に照明を明るくしてほしいと思います。

→リラックスしていただくための環境整備のため、診療に差し支えない最大出力にしております。複数の患者さんも治療するため、これ以上明るく出来ないことをご了承下さい。

「レントゲン撮りましたか？」と入り口で何回聞かれる。検査のお知らせの紙に検査済みなどの印を押してもらえたら、毎回聞いたり、答えたりなくていいので是非改善してほしい。

→以前はそのような形でしていたこともありますが、レントゲンを撮り忘れていた事が多くありました。現在の確認作業に変更させていただいてからは、撮

り忘れることがなくなりました。こういった経緯がありますので、何卒ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

